

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ประจำปี 2564 ของ กฟผ.2 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564) ด้าน CUSTOMER						
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม		
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564	ไตรมาสที่ 1-3/2564
	CR1					
แผนงานที่ 1 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ตเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์, จัดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง - กฟฟ.สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กอภ.(ก2) ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx เป้าหมาย - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - กฟฟ.ชั้น 1-3 สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กรท.(ก2) ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟผ.1-3 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564 <				

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม		
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564	ไตรมาสที่ 1-3/2564
	คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการขอใช้ไฟ) (2) งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟผ.1-3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 3.3.2 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่ไม่ตอบ ประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 3.3.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจาก ใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 88 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. ส่งรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย - สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 3.3.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวม ของ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ	ม.ค.-ธ.ค.2564 กบล.(ก2) ม.ค.-ธ.ค.2564 กรท.(ก2) ม.ค.-ธ.ค.2564 กบล.(ก2) เม.ย.-ธ.ค.2564 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ดำเนินการทุกสาย ดำเนินการทุกสาย ดำเนินการทุกสาย ดำเนินการทุกสาย กฟอ.บ้านฉางไม่มี กฟอ.บ้านฉางไม่มี	ดำเนินการทุกสาย ดำเนินการทุกสาย กฟผ.2 ดำเนินการ กฟผ.2 ดำเนินการ กฟผ.2 ดำเนินการ กฟอ.บ้านฉางไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้า ประเมิน 1 หรือ 2 ม.ค. - ก.ย. กดประเมินคิดเป็น 90.81 % ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.53 เนื่องจากสถานะการณโควิด 19 ผู้ใช้ไฟจึงไม่ค่อยกดประเมิน		

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม		
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564	ไตรมาสที่ 1-3/2564
	ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback (ที่ กลพ.(สพ)13/2564 ลว. 8 มกราคม 2564 ให้ชะลอการกด Smile Box) 3.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบล.(ก2) รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ *รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) 3.5 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา โดยตรวจวัด และวิเคราะห์ คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 3.5.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟ ให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 42 แห่ง (20 นิคม) 3.5.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปีโตรเคมี, สิ่งทอ, หอสมุดโลหะ และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย 2 ประเภทกิจการ - กฟอ.ปลด. น. ฟอว์ด มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด (ยานยนต์) - กฟฟ.มตพ. น.สยามยามาโดะ จำกัด (หอสมเหล็ก) - จัดทำรายงานภายใน 20 วัน ภายหลังจากการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า 3.5.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย 2 แห่ง - กฟฟ.มิง น. ชลบุรี คลีน เอ็นเนอจี จำกัด - กฟฟ.มตพ. น.เอสซีจี ซีเมนต์ จำกัด - จัดทำรายงานภายใน 20 วัน ภายหลังจากการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า 3.6 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.6.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2562-2563 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟกิดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟกิดหม้อแปลง 3.6.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2562-2563 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.พ.2564 ม.ค. 2564 ก.พ. 2564 ม.ค.-ก.พ.2564	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ในพื้นที่ จ.ฉะเชิงเทรา, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง กฟฟ.ในพื้นที่ จ.ฉะเชิงเทรา, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ. กฟฟ.มิง กฟฟ.มตพ. กบล.(ก2) กชข.(ก2) กบล.(ก2) กชข.(ก2) กบล.(ก2)	ดำเนินการทกราาย ดำเนินการทกราาย ดำเนินการทกราาย ดำเนินการทกราาย ดำเนินการทกราาย ดำเนินการทกราาย ดำเนินการทกราาย ดำเนินการทกราาย ดำเนินการทกราาย ดำเนินการทกราาย ดำเนินการทกราาย ดำเนินการทกราาย	ม.ค. - ก.ย.2564 บันทึกจำนวน 81ครั้ง กฟภ.2 ดำเนินการ กฟภ.2 ดำเนินการ กฟภ.2 ดำเนินการ กฟภ.2 ดำเนินการ กฟภ.2 ดำเนินการ กฟภ.2 ดำเนินการ กฟภ.2 ดำเนินการ กฟภ.2 ดำเนินการ กฟภ.2 ดำเนินการ กฟภ.2 ดำเนินการ กฟภ.2 ดำเนินการ	
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4.1 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2563 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย - ผอภ.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด - กฟภ.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) ผอภ.(ก3)			กฟภ.2 ดำเนินการ

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติการ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม		
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564	ไตรมาสที่ 1-3/2564
	พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.			ดำเนินการทุกราย
	4.2 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ดำเนินการเรียบร้อย	ดำเนินการเรียบร้อย	ดำเนินการทุกราย
	4.3 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 4.3.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปภาพรวมผลการดำเนินงานของ กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.6.1	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ดำเนินการเรียบร้อย	ดำเนินการเรียบร้อย	ดำเนินการทุกราย
	4.3.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่มดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 KVA) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย, รายงานผลฯ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปภาพรวมผลการดำเนินงานของ กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.6.2 - กฟก.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเยี่ยมลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	เม.ย.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ดำเนินการเรียบร้อย	ดำเนินการเรียบร้อย	ดำเนินการทุกราย
แผนงานที่ 5 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	5.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 5.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปบ. เป้าหมาย - กฟก.2 แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟก.2 ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟก.2 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน 5.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปบ. - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน 5.2 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - ผอ.ก.(ก3) หรือ ผลค. การดบบริการรับคำร้องขอใช้ไฟผ่าน PEA Shop เนื่องจากมีผู้ใช้บริการน้อยมาก หากมีผู้ใช้ไฟในขณะที่มีผู้ใช้ไฟมาชำระเงินค่าไฟฟ้าจำนวนมาก จะส่งผลให้รอกอยนาน และเกิดข้อร้องเรียนได้ - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - งานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียม ณ เคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop ครบทุกแห่ง (ไม่รวมกรณีขยายเขต) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลฯ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบณ.(ก2) สรุปผลฯ ภาพรวม กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 5.3 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.พ.2564 มี.ค.-ก.ย.2564 ธ.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ. ชั้น 1-3	 		

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม		
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564	ไตรมาสที่ 1-3/2564
	เป้าหมาย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลฯ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบญ.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานภาพรวม ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	กฟอ.บ้านฉางไม่มี	กฟอ.บ้านฉางไม่มี	ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย
	5.4 จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, นักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการ รับชำระเงิน ฯลฯ					
	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 เทียบกับจำนวนลูกค้ารายย่อย ทั้งหมด (CA) ของปี 2563 รายงานผลภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.2 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟจ.จช. กฟอ.บปภ. กฟส.คสจ. กฟส.บปภ.	ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย	ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย	
	5.5 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับ รอยต่อของ กฟน.	ม.ค.-ธ.ค.2564				กฟอ.บ้านฉาง. ไม่มีพื้นที่ติดต่อก กฟน.
	เป้าหมาย - กฟฟ. ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผว.ก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ผอ.ก.(ก3) 261/2563) รายงานผลการดำเนินงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวมของ กฟก.2 พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง			ดำเนินการเรียบร้อย
	5.6 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองรับการเดินทางเศรษฐกิจ	ม.ค.-มี.ค.2564				
	เป้าหมาย - กฟก.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้า ที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC - กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟก.2 กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	เม.ย.-ธ.ค.2564		ดำเนินการเรียบร้อย	ดำเนินการเรียบร้อย	
	5.7 แผนการปรับปรุงการบริการลูกค้าตามแผนงานการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของคณะทำงานฯ ด้าน service	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ชั้น 1-3			
	เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จตามกิจกรรมที่คณะทำงานฯกำหนด					
CR2						
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษารายลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT) 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 165 ราย (ร้อยละ 100) 2) ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 106 ราย (ร้อยละ 100) 3) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 272 ราย (ร้อยละ 100) - กฟฟ. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.1.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 2) กลุ่ม Star ร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status ร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.1.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และ			ดำเนินการเรียบร้อย	ดำเนินการเรียบร้อย	ม.ค.-ก.ย.2564 กฟอ.บปภ. ดำเนินการดังนี้ Strategic จำนวน 2 ราย Star จำนวน 1 ราย Status จำนวน 5 ราย

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม		
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564	ไตรมาสที่ 1-3/2564
	บันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ปรับลดได้ตามความเหมาะสม 1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - รพก.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟก.1-3 - ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ปรับลดได้ตามความเหมาะสม 1.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย กฟก.2 จำนวน 20 กฟฟ. (ยกเว้น กฟอ.บจ., สอด.) หมายเหตุ ปรับลดได้ตามความเหมาะสม 1.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาดตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาดตามความเหมาะสม - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.5 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียนภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	Streamline จำนวน - กลุ่ม ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ม.ค.-ก.ย.2564 กฟอ.บปค. ดำเนินการดังนี้ Strategic จำนวน 2 ราย Star จำนวน 1 ราย Status จำนวน 5 ราย ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) จัดทำรายงานสรุปในภาพรวม กฟก.2 ภายใน 10 วันหลัง			ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	กำหนดการจัดการต้องติดต่อลูกค้าและปิดเรื่องภายใน 5 วัน ทุกเรื่อง ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม		
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564	ไตรมาสที่ 1-3/2564
	สิ้นเดือน หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ 2.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้ำ และจัดส่ง ผอ.ภ.(ภ3) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหาอุปสรรค ในภาพรวมของ กฟภ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส			ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
แผนงานที่ 3 การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ	- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ - ผอ.ภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบพร้อมจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รายงานผลการดำเนินงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส.(ภ2) สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหาอุปสรรค ในภาพรวมของ กฟพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ รวแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (๕๓) CR3			ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
แผนงานที่ 1 การพัฒนา PEA Customer Journey	- การพัฒนาระบบงานตาม PEA Customer Journey เป้าหมาย - ผอ.ภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องตาม PEA Customer Journey หมายเหตุ รวแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (๕๓)	ม.ค.-ก.ย.2564	ผอ.ภ.(ภ3)			